

## GARANTIA E PRAZOS

A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL reserva a seus clientes a garantia de suas mídias criptográficas sob defeitos de fabricação ou vícios de problemas em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, considerando que não tenham sido condicionados a eventos danosos como quedas, altas temperaturas, umidade excessiva, etc.

Para mídias criptográficas, considerar-se-á de acordo com o enunciado anterior, dentro dos termos da garantia o prazo de 365 dias a contar da data da entrega do equipamento ao cliente, devidamente comprovado pela apresentação da Nota Fiscal.

De acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor) em seu artigo 26º II, o consumidor tem o direito de apresentar reclamação formal acerca dos produtos e/ou serviços prestados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL em que se constatem vícios no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da prestação do serviço e/ou entrega do produto.

A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL oferece a seus clientes consumidores um prazo ainda maior para detecção e apresentação de reclamação formal aos produtos ofertados por esta, cobrindo os produtos com 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias de garantia contados da data da entrega ao cliente.

## DEFEITOS

Não excedendo o prazo descrito de garantia supracitada, o consumidor poderá apresentar reclamação formal acerca do mau funcionamento dos produtos e serviços prestados, os quais serão submetidos a análises técnicas para determinação de defeitos e/ou vícios de fabricação.

Em casos positivos que requeiram substituição pela constatação de defeitos e/ou vícios de fabricação, a TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL:

Substituirá imediatamente ao seu consumidor, o produto/serviço ofertado, sem ônus adicional;

Procederá com nova solicitação de Certificado Digital ao titular cujo produto/serviço tenha apresentado defeito de fabricação na emissão.

As compatibilidades e/ou atualizações de sistemas, navegadores de internet, etc., que se utilizam do serviço de Certificação Digital não podem ser consideradas como defeito para os fins de análise dos produtos/serviços comercializados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL.

Verifique as compatibilidades no site da TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL através do endereço <https://torresequeroz.com.br>.

## O QUE A GARANTIA NÃO COBRE?

- I. Uso indevido ou equívoco da senha do usuário e do Administrador (PIN/PUK), ocasionando bloqueio ou esquecimento das mesmas;
- II. A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL não é responsável por repor a mídia ou o Certificado Digital que estiver armazenado e que venha a ser bloqueado pelo usuário;
- III. Produtos e/ou serviços não adquiridos na TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL, tais como Certificados Digitais e mídias criptográficas;
- IV. Certificados Digitais armazenados em mídias não adquiridas na TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL;
- V. Inobservância dos deveres, obrigações legais e contratuais da parte do cliente;
- VI. Mídias e produtos danificados por motivos de força maior, uso indevido, mau uso, negligência, acidente, desgaste, manipulação indevida, aplicação errada ou outras causas não relacionadas aos defeitos de fabricação;
- VII. Produtos que tenham sido objeto de reparos, modificações ou suporte técnico de pessoal não autorizado pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL;
- VIII. Mal funcionamento ou falhas dos produtos comercializados pela TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL decorrentes de interrupção abrupta ou insuficiência de energia elétrica, bem como, altas-tensões aplicadas e existência de objetos estranhos em seus interiores;
- IX. Perda e/ou extravio do Certificado Digital A1 em decorrência de exclusão acidental, proposital, formatação, danos físicos e digitais;
- X. A TORRES E QUEIROZ CERTIFICADORA DIGITAL não se responsabiliza por inatividade, indisponibilidade ou impossibilidade.